

# UT1 – Introducción a los sistemas de gestión empresarial

- R. Chacón Almeda

# Contenidos

- Introducción
- Concepto de empresa
- Tipos de empresa
- Organización de una empresa
- Tipos de organización empresarial
- Departamentos de una empresa
- Departamentos de una empresa modo funcional

# Introducción

# Introducción

- Esta unidad tiene como finalidad conocer algunos aspectos del funcionamiento de la empresa, para así empezar a entender las herramientas que tienen como finalidad informatizar su gestión: ERP y CRM

¿Qué es una empresa?

# Qué es una empresa

- Según definición que da la Real Academia de la Lengua:
- “Una empresa es una entidad integrada por el capital y el trabajo, como factores de la producción, y dedicada a actividades industriales, mercantiles o de prestación de servicios con fines lucrativos”
- Economía de mercado -> Objetivo empresa -> Obtener el máximo beneficio
- Empresas públicas o de carácter mixto -> Objetivo empresa -> Prestación de servicios a la sociedad.

¿Cómo funciona una empresa?

# Funcionamiento de la empresa

- La empresa es un sistema social en el que se integran un conjunto de personas y medios con los que conseguir unos objetivos.
  - El logro eficaz de estos objetivos necesita de una **organización** que haga posible la coordinación coherente de todos los medios y personas que forman parte de la misma.
- Organización: la empresa es una organización, entendiendo por tal un conjunto de elementos y personas que necesitan ordenarse para conseguir unos objetivos.
- Cualquier organización necesita dotarse de una estructura que le permita funcionar; es fácil verlo en cualquiera de las organizaciones de las que formamos parte.
- Es esencial no olvidar que la empresa es un sistema abierto y, por lo tanto, se deja influir por el mundo, que cambia de forma rápida.
  - Existen nuevos productos, nuevos procesos y nuevos mercados a los que la estructura de la empresa tiene que dar respuesta.
- La gestión como concepto posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que un sistema de gestión empresarial, aplicado en una empresa o en un negocio, examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma.
- La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, con el único objetivo de lograr resultados.



¿Qué es un sistema de gestión de empresa?

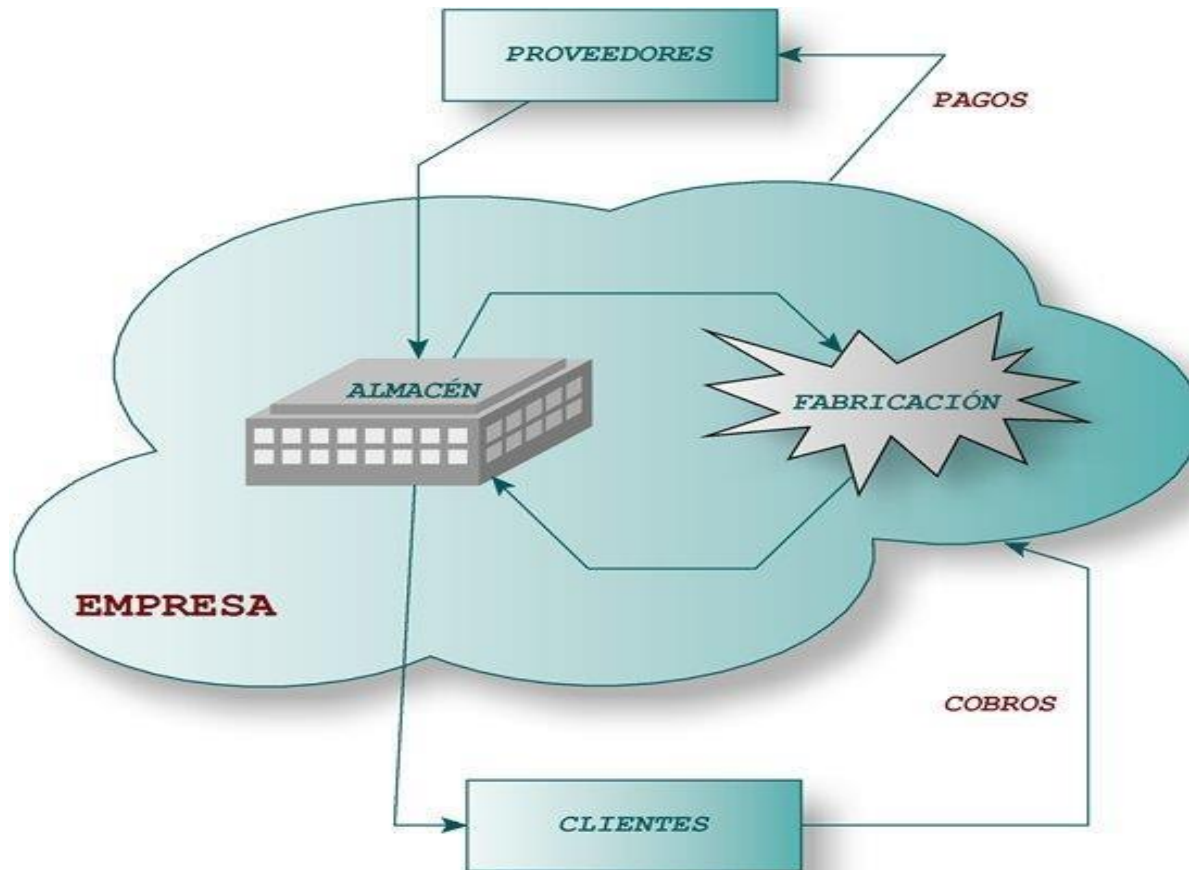
# Gestión de una empresa

- La gestión como concepto posee preliminares básicos correspondientes a la organización, lo que implica que un **sistema de gestión empresarial**, aplicado en una empresa o en un negocio, examine algunos de los objetivos principales correspondientes a la misma.
- La gestión se apoya y funciona a través de personas, por lo general equipos de trabajo, con el único objetivo de lograr resultados.

# Funciones principales de la gestión

- **Planificación:** para combinar los recursos con el fin de planear nuevos proyectos que puedan resultar rentables para la empresa; en términos más específicos se hace referencia a la planificación, como la visualización global de toda la empresa y su entorno correspondiente, realizando la toma de decisiones concretas que pueden determinar el camino más directo hacia los objetivos planificados.
- **Organización:** donde se agruparan todos los recursos con los que la empresa cuenta, haciendo que trabajen en conjunto, para así obtener un mayor aprovechamiento de los mismos y tener más posibilidades de obtener resultados.
- **Dirección de la empresa** en base al concepto de gestión, implica un muy elevado nivel de comunicación por parte de los administradores para con los empleados, y esto nace a partir de tener el objetivo de crear un ambiente adecuado de trabajo y así aumentar la eficacia del trabajo de los empleados aumentando las rentabilidades de la empresa.
- **Control** es la función final que debe cumplir el concepto de gestión aplicado a la administración, ya que de este modo se podrá cuantificar el progreso que ha demostrado el personal empleado en cuanto a los objetivos que les habían sido marcados desde un principio.

# Esquema básico empresarial



# Elementos de una empresa

- Los elementos de una empresa son los recursos con los que cuenta para su funcionamiento:
- Internos
- Externos

# Recursos internos

- Los recursos internos tienen en cuenta el capital de la empresa, su patrimonio, sus recursos humanos, materiales e inmateriales:
  - Entre los recursos humanos entran los trabajadores, las personas que prestan servicios a la empresa y que posibilitan la obtención de los objetivos propuestos.
  - Además, también se tendrá en cuenta a los potenciales compradores de los productos de la empresa, a los clientes.

# Recursos externos

- Recursos externos como
  - el tipo de sociedad en la que se ubica la empresa,
  - el desarrollo tecnológico de la misma,
  - su status económico, político, laboral o medioambiental,
- determinarán en gran medida
  - las funciones,
  - equipamientos,
  - ganancias,
  - estructura, etc,
- que deberán cumplir las empresas que se quieran implantar en dicho entorno.

# Tipos de empresa



# Clasificación de los tipos de empresa

- Las empresas se pueden clasificar por diferentes criterios:
  - Según la propiedad del capital
  - Según la actividad que realiza
  - Según la forma jurídica
  - Según el tamaño
  - Según localización geográfica

# Según la propiedad del capital

- Privadas
  - La inversión la realizan personas particulares.
  - El dinero lo aportan personas físicas o sociedades.
  - Estos propietarios, a su vez, pueden ser trabajadores de la empresa
- Públicas
  - En estas el capital lo aporta la Administración.
  - El capital pertenece al estado, las comunidades autónomas, las diputaciones o los ayuntamientos entre otros
- Mixtas
  - En ellas la propiedad se comparte entre la iniciativa pública y la privada o particular.

# Según la actividad que realiza (1)

- Sector primario
  - Este sector aglutina las empresas que obtienen o extraen de la naturaleza los bienes que venden.
  - Se dedican, por tanto, a la obtención y extracción de los recursos naturales.
- Sector secundario
  - Son empresas que se dedican a la transformación de las materias primas o productos semielaborados.
  - Dichas empresas se dedicarán a comprar bienes al sector primario y a realizar las transformaciones de los mismos.

# Según la actividad que realiza (y 2)

- Sector terciario
  - Su actividad se basa en la prestación de servicios.
  - Realizan una actividad comercial, productiva y prestadora de servicios con fines lucrativos.
- Sector cuaternario
  - En algunos ámbitos, por su volumen, extensión y vigencia actual, se distingue un nuevo sector de características bien definidas: el cuaternario.
  - Dicho sector se han desmembrado del sector terciario y está constituido por empresas cuya actividad se fundamenta en los ámbitos turístico y de construcción

# Según la forma jurídica (1)

- Una empresa la puede constituir un individuo – EMPRESARIO INDIVIDUAL– o un colectivo de personas – SOCIEDAD.
- Cuando el empresario es el conjunto de personas, la “Sociedad-colectivo” los tipos de empresas que pueden surgir son muy variados:
- Sociedades civiles y mercantiles:
  - este tipo de sociedades pueden ser:
  - Sociedad Anónima
  - Sociedad Limitada
  - Sociedad colectiva
  - Sociedad comanditaria

# Según la forma jurídica (2)

- Sociedad Anónima:
  - Están constituidas de un capital social en un fondo común dividido en acciones.
  - La administración de dichas sociedades se lleva a cabo por miembros de la misma elegidos en las juntas generales de accionistas de la empresa.
- Sociedad Limitada:
  - El capital de dichas empresas se divide en participaciones.
  - Cada socio es responsable de sus aportes.
  - En caso de problemas económicos en la empresa, los socios no corren el riesgo de perder todos sus bienes, cada socio responde solamente con las participaciones que haya aportado al capital de la empresa.

# Según la forma jurídica (3)

- Sociedad colectiva:
  - Es de carácter personalista.
  - En ella sus socios responden aportando su capital y sus bienes personales.
- Sociedad comanditaria:
  - Hay dos tipos simple y por acciones.
  - En la sociedad comanditaria simple hay dos tipos de socios: colectivos y comanditarios.
    - Los primeros responden personal e ilimitadamente a las deudas sociales.
    - Los segundos solo responden hasta la cuantía de su aportación.
  - En la comandita por acciones, el capital se divide en acciones de las que son titulares los socios comanditarios.

# Según la forma jurídica (y 4)

- Sociedades cooperativas:
  - Las sociedades cooperativas se crean para satisfacer las necesidades de los asociados.
  - Los socios aportan trabajo y capital compartiendo de la misma forma riesgos y beneficios.
  - En este tipo de sociedades entran las cooperativas agrícolas, las cooperativas de crédito, cooperativas de vivienda, de trabajo asociado, etc.
- Otros tipos son: sociedades de crédito hipotecario, sociedades de financiación, de arrendamiento financiero, mutuas de seguros, sociedades y fondos de inversión inmobiliaria, unidades temporales de empresas, agrupaciones de interés económico y sociedades de garantía recíproca.



# Según el tamaño (número de empleados / facturación)

## Microempresa

- No debe superar los 2 millones de euros anuales
- El número de trabajadores será del orden de 10

## Pequeña empresa

- Hasta 50 trabajadores
- Volúmenes de negocio que rondan los 10 millones de euros anuales

## PYME

- Hasta los 250 trabajadores
- Balances generales anuales que se acercan a los 50 millones de euros

## Gran empresa

- Balances generales anuales y número de trabajadores muy superiores a las anteriores.

# Según la localización geográfica

- Empresas locales: sus funciones son realizadas en una única población, una localidad o provincia concreta.
- Empresas regionales: se implantan en comunidades autónomas y su radio de acción abarca a cada una de las provincias que la forman.
- Empresas nacionales: ejercen sus actividades en un estado específico, en una nación concreta.
- Empresas multinacionales: sus funciones se expanden y distribuyen por varios estados o naciones, continentales o intercontinentales.

# Organización de una empresa

# La empresa

- Es un sistema social en el que se integra un conjunto de personas y medios con los que conseguir unos objetivos.
- El logro eficaz de estos objetivos necesita de una organización que haga posible la coordinación coherente de todos los medios y personas que forman parte de la misma.

# La Organización

- Es el conjunto de relaciones de autoridad, de coordinación y de comunicación que forman la actividad del grupo humano entre sí y con el exterior.
  - La organización permite coordinar las actividades en la misma dirección para conseguir los objetivos definidos por la empresa.
- La función primordial de la dirección de la empresa será precisamente ésta:
  - planificar,
  - organizar y
  - gestionar y controlar las actividades para que se consigan los fines propuestos.

# Principios de organización empresarial

- A la hora de estudiar los elementos que pueden intervenir en el proceso de diseño de la estructura de cualquier organización, hemos de tener clara la siguiente premisa: la estructura de la empresa tiene que servir para poder lograr los objetivos reales que se haya marcado.
- Las funciones pueden organizarse de maneras muy diversas en la empresa; la departamentalización es uno de los modelos a seguir en el proceso de organización empresarial y se puede realizar de dos maneras diferentes, por propósito y por proceso:
  - Por propósito, supone la creación de diversos departamentos que se crean en función de los bienes que se producen o en función de los clientes a los que se sirve.
  - Por proceso, contiene departamentos que se organizan en función de las tareas productivas, como la planificación, las compras, las ventas, la producción, etc.

# Variables de los sistemas de gestión

- Además de las funciones de gestión vistas anteriormente, es imprescindible tener presente algunas variables que inciden en la vida de las organizaciones:
  - Tamaño. La dimensión de la organización va a determinar su grado de complejidad. Las grandes organizaciones suelen tener sistemas organizativos claramente estructurados, mientras que las pequeñas organizaciones tienen estructuras organizativas simples.
  - Tecnología. Las grandes empresas se han encargado de crear sus propios departamentos de Investigación y Desarrollo (I+D). La empresa necesita crear nuevas tecnologías para conseguir dos objetivos:
    - Incrementar su productividad.
    - Lograr una mayor diferenciación en sus productos respecto al resto de competidores en el mercado.
  - Entorno. Espacio que rodea a la empresa y que está formado por un conjunto de elementos que afectan al funcionamiento de la misma.

# Tipos de organización empresarial



# Tipos de organización empresarial

- Siguiendo con la organización como uno de los principales pilares para la gestión de una empresa, podemos considerar dos tipos:
- Organización formal:
  - Sitúa a cada trabajador en un puesto que va a determinar el estatus que tiene esa persona en la estructura y sus actividades.
  - Conocer este tipo de estructura contribuye a tener conciencia de la posición que cada trabajador tiene en la empresa respecto al resto de trabajadores.
- Organización informal:
  - Comprende al conjunto de relaciones que de forma espontánea se entrelazan entre los miembros de la empresa. Se suele decir que la organización informal “salta las barreras jerárquicas”, si bien es cierto que normalmente las relaciones informales surgen con más frecuencia entre los trabajadores del mismo nivel jerárquico o entre niveles poco diferenciados, siendo mucho más escasas entre obreros y directivos.
  - A través de ella, los empleados de una empresa intentan dar respuesta a aquellas necesidades que la organización formal no puede cubrir.

# Departamentos de una empresa

# DEPARTAMENTOS DE UNA EMPRESA



# Estructura de una empresa

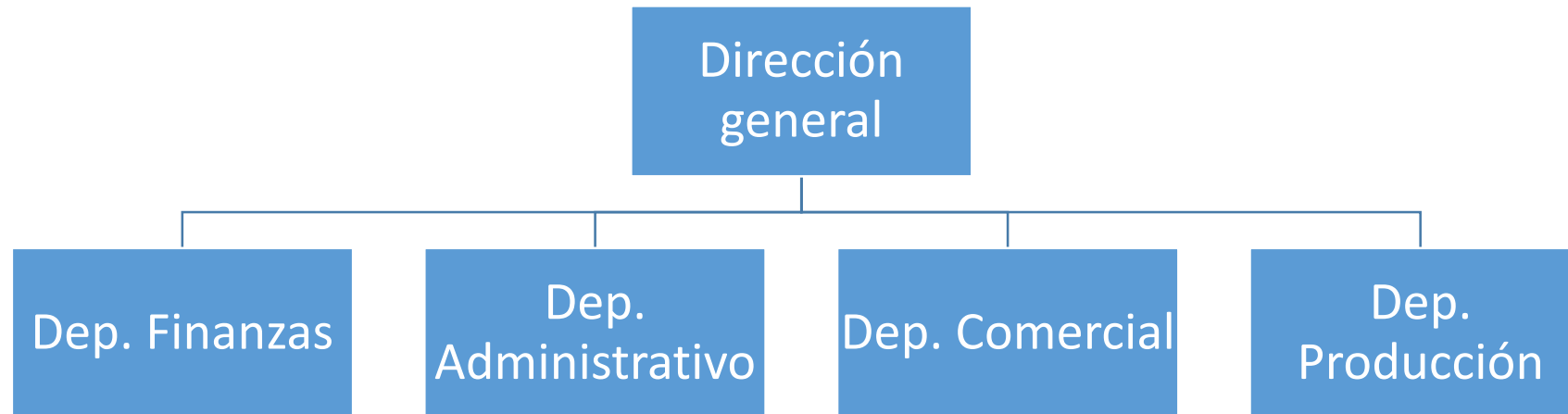
- Para lograr la mejor organización, la estructura que adopte una empresa dependerá de su estrategia y del volumen de trabajo que requiera cada función para ser desarrollada.
- Esta estructura la podemos organizar de forma departamental o de forma organizativa



# Estructura departamental

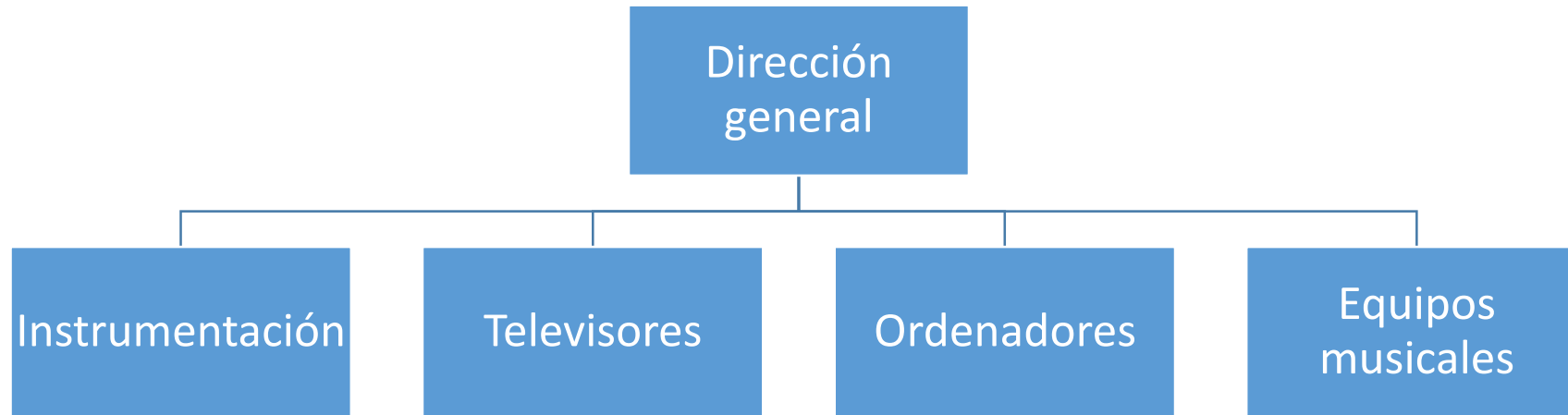
# Estructura departamental

- Por funciones



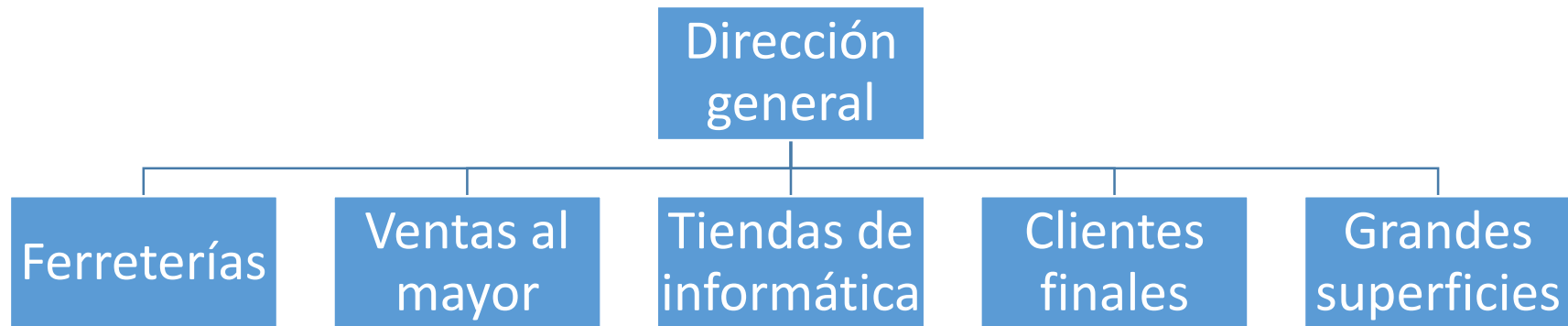
# Estructura departamental

- Por productos o servicios proporcionados



# Estructura departamental

- Por clientes

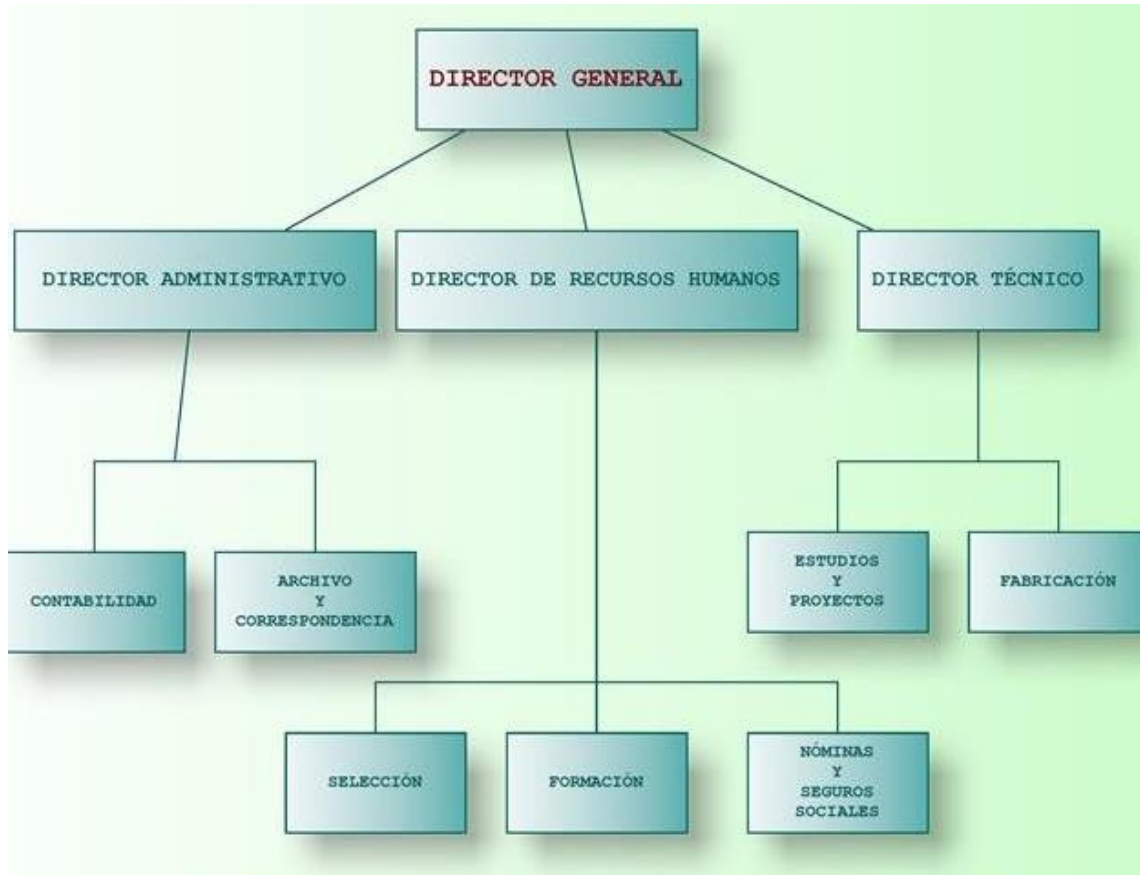




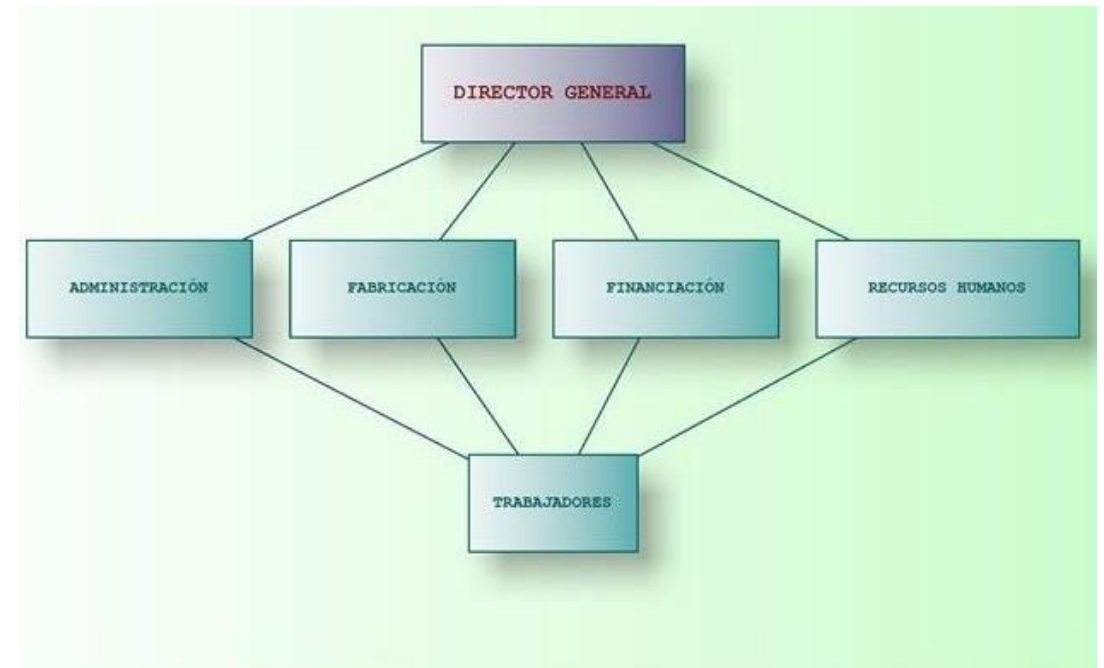
# Estructura organizativa

# Estructura organizativa

- Esquema JERÁRQUICO



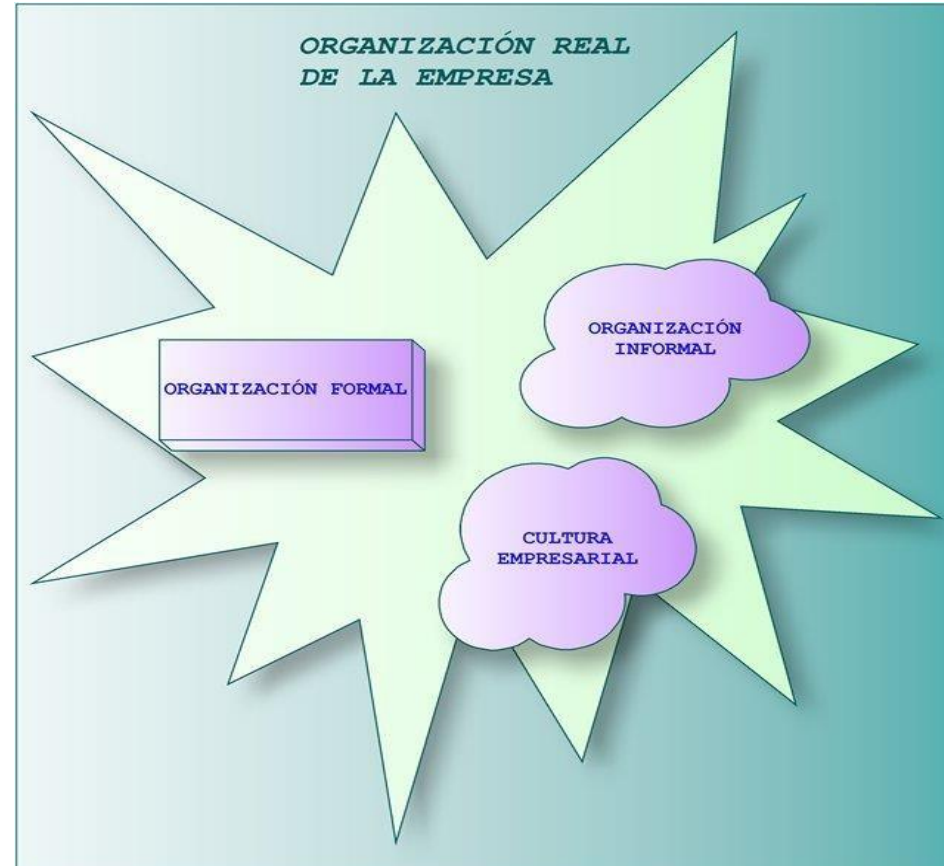
- Esquema FUNCIONAL



# Estructura organizativa

- Desde el punto de vista tecnológico, nos interesa un enfoque mixto de ambas organizaciones.
- Por un lado, es muy importante el enfoque funcional, ya que facilita enormemente la estructuración del sistema de gestión.
- También es importante el enfoque jerárquico, pues es necesario para configurar el sistema de acceso.

# Organización formal – informal y cultura empresarial



# Organización formal – informal y cultura empresarial

- La organización formal.
  - Tiene una estructura empresarial perfectamente definida.
  - Es la responsable de definir las políticas empresariales, planes, estrategias o procedimientos a seguir por los trabajadores, siempre a partir de las directrices establecidas por la dirección de la compañía.
  - Para ello cuenta con una serie de reglas y regulaciones.
- La organización informal.
  - Se basa en interacciones sociales no oficiales y sin planificar entre los empleados de las estructuras formales.
  - En ella los trabajadores se mueven a partir de sus creencias y los valores del grupo.
- La cultura empresarial.
  - Es el conjunto de normas, valores, suposiciones, creencias, formas de actuar, pensar y sentir que comparten los miembros de una organización.
  - Responde pues a los hábitos y comportamientos que todas las personas que conforman la empresa adquieren en el día a día.

Departamentos de una empresa  
desde el punto de vista funcional

# Departamentos de una empresa desde el punto de vista funcional

- El departamento de recursos humanos.
- El departamento comercial.
- El departamento financiero.
- El departamento administrativo.
- El departamento de la gestión de la cadena de suministro.

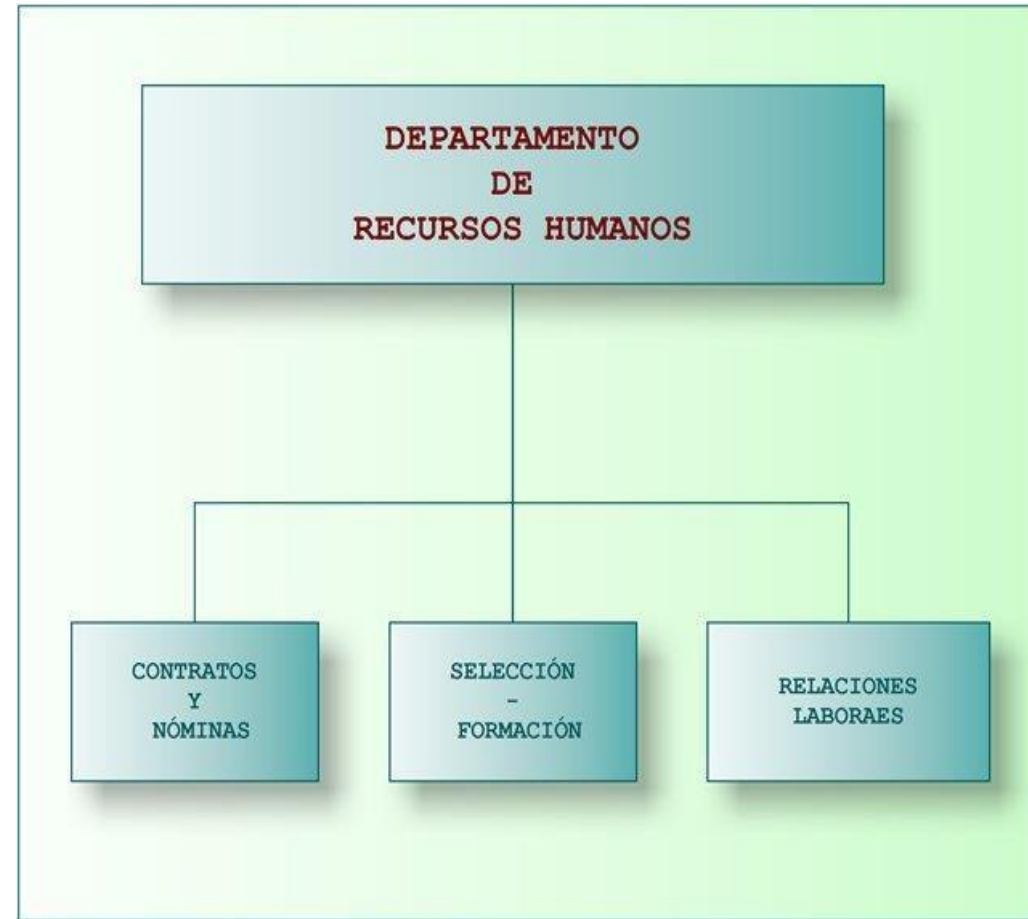
El  
departamento  
de recursos  
humanos



# El departamento de recursos humanos

- Encargada de la negociación de las retribuciones con los trabajadores: vacaciones, convenio colectivo, salarios, horarios laborales y ascensos.
- Contratos y nóminas: permiten gestionar y confeccionar los contratos y nóminas de los trabajadores así como la liquidación a la Seguridad Social de la cuota obrera y patronal.
- La función de selección de personal permite la contratación de nuevos empleados ajustando los perfiles a las necesidades, y buscando en todo momento la máxima productividad.
- También se encargará de la formación permanente del trabajador, y del ensamblaje y adaptación del mismo al entorno laboral en el que ha sido contratado.

# El departamento de recursos humanos



El  
departamento  
comercial

# El departamento comercial

- Dicho departamento se encarga de las ventas y de la gestión comercial.
- Es el encargado de realizar las compras y de controlar y gestionar los productos que son depositados en el almacén.
- Sus principales funciones serán, por tanto:
  - compras,
  - ventas y
  - almacén.

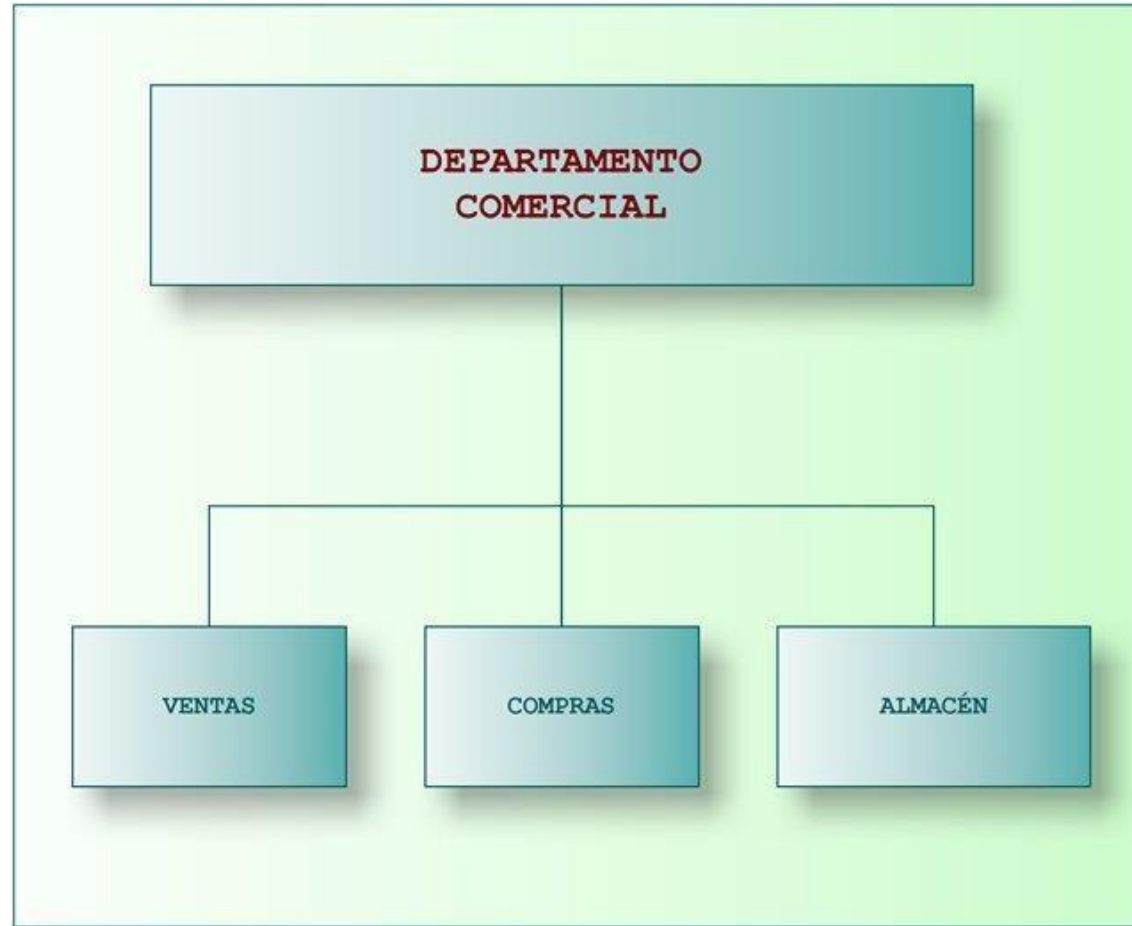
# El departamento comercial

- En cuanto a las compras, dicho departamento, realizará estudios de mercado y se encargará de toda la gestión de aprovisionamiento.
- Esto consiste en
  - negociar precios,
  - contactar con proveedores,
  - revisar ofertas,
  - evaluar disponibilidades,
  - catalogar materias primas y producto elaborados,
  - etc.

# El departamento comercial

- La actividad de ventas puede llegar a ser muy compleja.
- Este departamento ha de conseguir una buena cartera de clientes y promocionar los productos elaborados de manera conveniente y eficaz.
- Será necesario establecer políticas de publicidad y difusión, planificar el ciclo de vida del producto, examinar otros productos elaborados por la competencia y elaborar estrategias adecuadas para insertar el producto en el mercado que constituye el entorno de implantación y comercialización.

# El departamento comercial



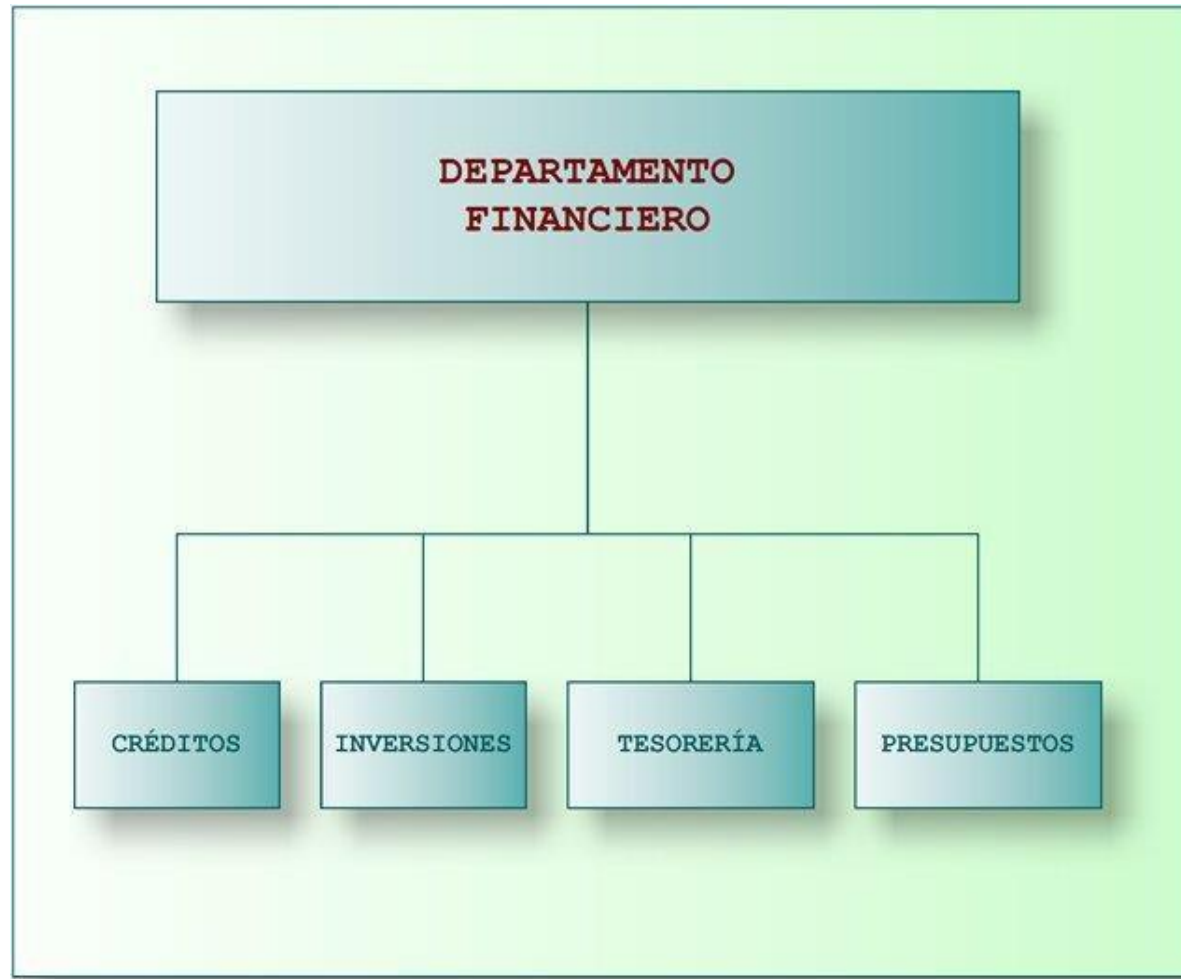
El  
departamento  
financiero



# El departamento financiero

- El departamento financiero tiene una función clara y definida: **gestionar el dinero que se maneja en la empresa**, tanto la entrada como la salida del mismo.
- Estará encargado de:
  - elaborar presupuestos planificando gastos e ingresos,
  - realizará los pagos a los proveedores, clientes, acreedores, etc...
  - los cobros a los clientes,
  - estudiará las inversiones realizadas por la empresa evaluando su rentabilidad y crecimiento futuros,
  - controlará la amortización de los créditos y préstamos realizados.

# El departamento financiero



El  
departamento  
administrativo

# El departamento administrativo

- Se encarga de la administración general de la empresa.
- Sus funciones fundamentales son:
  - La función de archivo permite la custodia y protección de todos los documentos físicos y lógicos relacionados con la empresa (observar la importancia de los sistemas informáticos aplicados a dicha función en todo lo relativo a seguridad y protección de datos)
  - La actividad de secretaría y comunicación permite la interacción de la empresa con el entorno, favorece las comunicaciones internas y externas.
  - La correspondencia es muy importante en el organigrama general de cualquier empresa. Dicha actividad consiste en la confección de cartas comunicaciones dirigidas a proveedores, clientes, bancos, etc. Evidentemente también se encarga de la recepción y registro de las comunicaciones provenientes del exterior.
  - Finalmente, en dicho departamento puede haber una contabilidad financiera y de costes que confeccione balances, evalúe resultados – pérdidas y ganancias de la empresa.

# El departamento administrativo

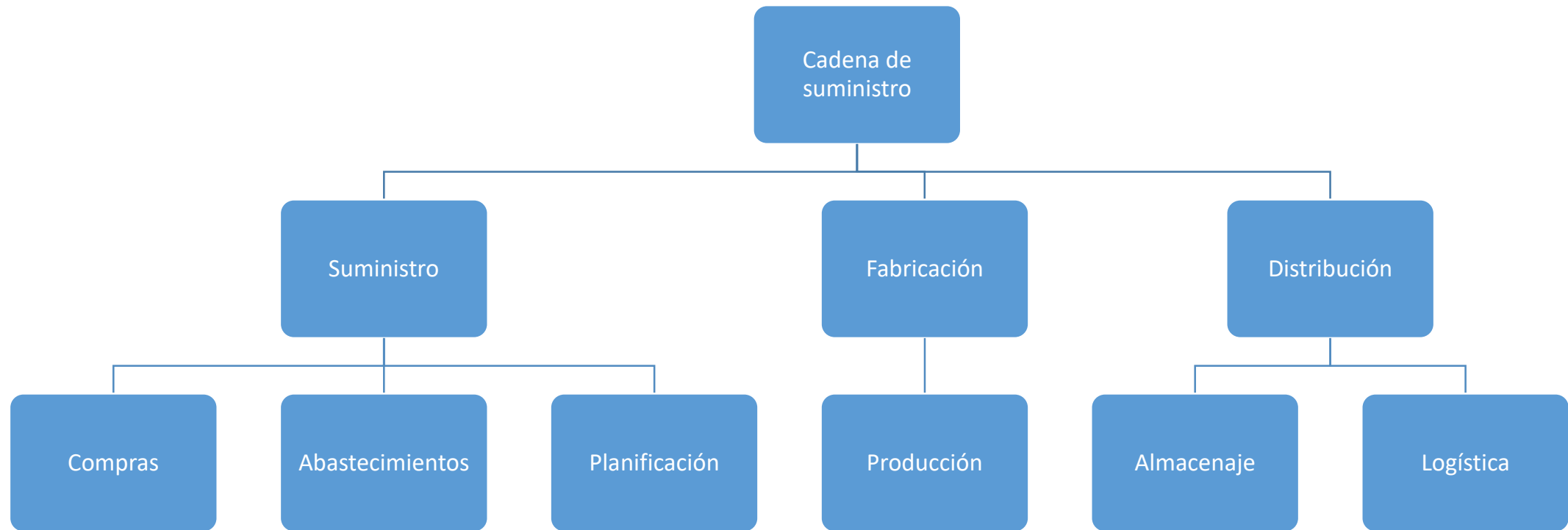


El  
departamento –  
Cadena de  
suministro

# El departamento – Cadena de suministro

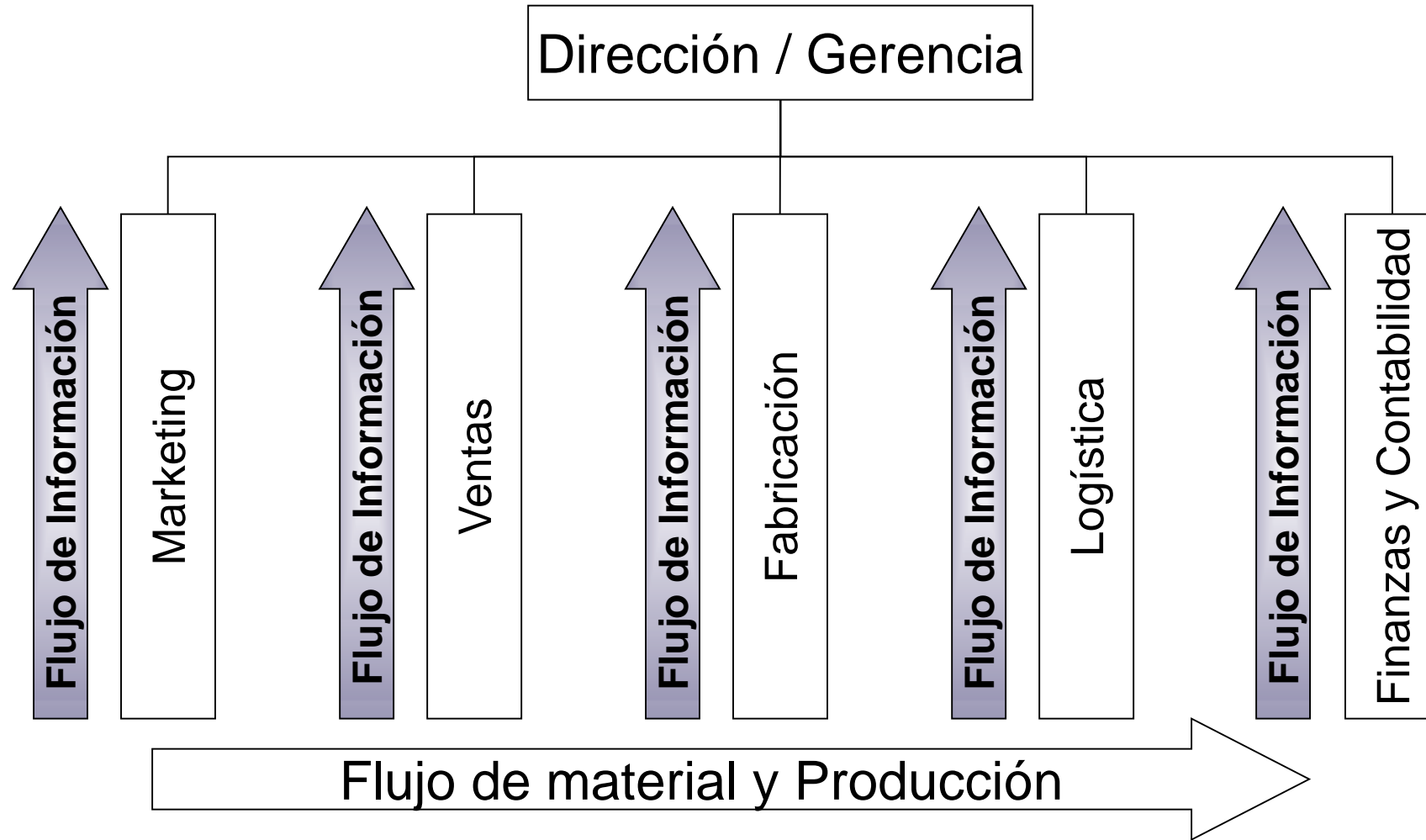
- El concepto cadena de suministro se refiere al conjunto completo de actividades y procesos de la cadena de producción y comercio, desde la compra de materias primas hasta que llega al usuario final. Es propio de las empresas fabricantes.
- Se ocupa de que una empresa de comercio, producción o distribución sepa qué materiales o productos debe pedir y de que estos lleguen a tiempo.
- En ella se planifican las actividades de:
  - Suministro. Cómo y de dónde obtenemos las materias primas
  - Fabricación. Cómo se convierten esas materias primas en productos terminados.
  - Distribución. Cómo se traslada el producto terminado hasta los lugares almacenamiento y los lugares de venta para que pueda ser adquirido por el consumidor.
- Para que esta planificación vaya bien, la gestión de cadena de suministro obtiene los datos del sistema ERP.

# El departamento – Cadena de suministro





# Flujo de información en el modelo de funciones del negocio



# Flujo de información y materiales en el proceso del modelo de negocio

